

Simulation en offre active des services en français - Ergothérapie & congé

Scénario pour la patiente simulée

Contexte de la rencontre

Vous êtes madame Rose Cyr-Trombly, une francophone mariée à un anglophone. Vous rencontrez l'ergothérapeute en préparation du congé de votre mari du centre de réadaptation. C'est un(e) nouvel(le) ergothérapeute que vous rencontrez aujourd'hui (celle qui s'occupait de votre mari auparavant est en congé de maternité), donc vous ne l'avez jamais vu, vous ne savez pas si elle parle français ou pas. L'ergothérapeute précédente ne parlait pas français. Elle a remis à votre mari des dépliantes en anglais décrivant un programme de jour où votre mari pourrait aller faire des exercices et d'autres décrivant l'entretien de l'orthèse. Vous n'avez pas bien compris cette information qui était en anglais.

Suite à la demande de votre mari, l'ergothérapeute vous a appelé pour discuter du programme de jour lorsque votre mari rentrera à la maison. Elle vous a fixé une rencontre sur Zoom aujourd'hui. Vous profiterez également de la rencontre pour lui faire part de vos inquiétudes en plus de poser des questions sur la documentation remise à votre mari.

La situation actuelle de votre mari au centre de réadaptation

Votre mari, monsieur Trombly, termine 6 semaines de réadaptation et sera de retour à la maison la semaine prochaine. Il a fait un AVC gauche avec séquelles : hémiparésie droite, aphasie. Monsieur Trombly, de langue maternelle anglaise, était parfaitement bilingue, mais depuis son AVC, il éprouve des difficultés à l'oral et à l'écrit dans les deux langues, mais c'est pire en français. Vous avez l'impression qu'il ne vous comprend vraiment que si vous lui parlez en anglais. Il arrive difficilement à trouver ses mots et il utilise parfois un cahier de communication pour exprimer ses besoins.



Cane quadripode



Orthèse tibiale

Depuis son AVC, monsieur se déplace en marchant avec une canne quadripode et doit porter une orthèse tibiale qui stabilise sa cheville. De plus, il a besoin de surveillance lorsqu'il se déplace.

Il a un fauteuil roulant pour les sorties à l'extérieur. Il a encore de la difficulté à utiliser sa main. Il ne sait pas encore comment il va occuper ses journées lors de son retour à domicile. Il aimait le golf, la motoneige, la menuiserie, la lecture. Toutes ces activités sont maintenant impossibles avec le manque d'équilibre, le manque de mouvement à la main et les difficultés de langage. Depuis son AVC, son principal loisir est la télévision, et parfois quelques jeux de cartes.

Déroulement de la rencontre – Accueil :

Langue de l'entretien avec vous :

- On veut que l'étudiant(e) adapte son langage au vôtre et non l'inverse.
- Vous préférez parler en français avec le thérapeute. Mais vous ne le dites pas spontanément, vous ne savez pas si ce nouveau ou cette nouvelle thérapeute comprend le français et ne voulez pas avoir l'air de revendiquer. S'il ou elle vous parle en anglais, vous poursuivez en anglais, avec une certaine hésitation pour trouver vos mots.
- Si l'étudiant(e) dit seulement « Bonjour/ Hi », vous répondez « Hi! ». Vous attendez de voir s'il va vous donner d'autres signes qu'il parle français.
- S'il vous parle seulement en français, vous répondez en français. Idéalement, on voudrait qu'il prenne le temps de vous demander votre langue préférée.

Niveau de langue en français

- Si l'étudiant(e) parle un très bon français, vous pouvez utiliser du langage plus familier pour voir s'il va s'adapter à vous. À l'inverse, s'il parle un langage trop familier, vous pouvez prendre un air plus formel et un français plus soigné. **(Voir en page 4 un tableau avec des exemples de niveau de langue)**
- L'étudiant(e) devrait aussi vous vouvoyer pendant l'entrevue. S'il vous demande s'il peut vous tutoyer, vous pouvez répondre que vous préférez qu'il vous vouvoie. S'il ne demande pas et vous tutoie, vous ne dites rien, mais cela lui sera reflété dans les commentaires à la fin du scénario.

Lorsque l'étudiant(e)/thérapeute vous demande ce qu'il peut faire pour vous, vous lui montrez le dépliant reçu au sujet du programme de jour que vous n'avez pas compris et dites :

S'il ne vous a pas encore parlé en français	S'il vous a déjà parlé en français
<i>What I have to do with that?</i>	<i>Qu'est-ce que je devrais faire avec ceci?</i>
Donnez une chance de montrer que vous n'êtes pas à l'aise en anglais en faisant une erreur de grammaire ou autre.	Ne mentionnez pas tout de suite que vous ne comprenez pas la langue des documents (anglais). Laissez le temps à l'étudiant(e) de vous demander ce que vous ne comprenez pas ou pourquoi vous ne comprenez pas les documents.

Ne demandez pas tout de suite à l'étudiant(e) de vous donner des dépliants en français. Faites seulement savoir que vous n'avez pas bien compris les anciens dépliants et attendez de voir les solutions proposées par l'étudiant(e).

Déroulement de la rencontre - votre situation à vous pendant la rencontre

Vous exprimez des craintes parce que monsieur a perdu beaucoup d'autonomie. Vous allez vous retrouver seule à prendre soin de lui; vous craignez de ne pas savoir quoi faire. Vous pensez que votre mari va s'ennuyer beaucoup s'il ne reprend pas d'activités. Les journées vont être longues pour lui et pour vous. De plus, vous avez peur qu'il perde des capacités, vous êtes anxieuse à l'idée qu'il retourne à la maison aussi vite que la semaine prochaine, vous n'êtes pas certaine de savoir à qui demander si vous avez besoin d'aide, si votre mari tombe, s'il semble perdre le moral... si vous perdez le moral. Vous ne savez pas comment entretenir son orthèse.

Effectivement, si l'étudiant(e) vous explique que votre mari pourra aller 1 à 2 fois par semaine au programme de jour rencontrer des gens et faire des exercices, cela vous donnera un répit, alors vous êtes intéressées. Mais vous êtes aussi craintive que les gens là-bas ne sachent pas comment s'occuper bien de lui (éviter qu'il ne chute pendant les exercices, communiquer avec lui, l'aider à enlever son manteau, l'aider à manger puisqu'il faut ouvrir les contenants pour lui).

Votre mari est plus à l'aise en anglais et si on vous offre des ressources pour lui (ex. : Programme de jour ou autres thérapies) vous les préférez en anglais pour lui, mais il est préférable de vous les expliquer en français pour que vous compreniez bien.

Si on vous offre des ressources pour vous (ex. un groupe de soutien pour les aidants ou une référence à une travailleuse sociale), vous prenez ce qu'on vous offre sans poser de question. Mais si on vous le demande, vous les préférez en français.

Déroulement de la rencontre – Introduction d'un autre intervenant :

Vers la fin de la rencontre, l'étudiant(e) devrait vous proposer de rencontrer le/la travailleuse sociale, Mme Sandra Reagan ou Mr Sean Reagan. L'évaluateur/évaluatrice jouera le rôle de la travailleuse sociale. L'étudiant(e) devrait dire à la/le travailleuse sociale que vous préférez parler en français. S'il ne dit rien, parce que son nom résonne en anglais, vous commencerez la conversation avec Mme/Mr Reagan en anglais et chercherez vos mots OU utilisez un vocabulaire inadéquat après les salutations.

Exemple : Hi Mr/Mrs Reagan, it is my pleasure to meet you. XX (nom de l'étudiant(e)) told me you could help me... I am very « bored » about the situation of my husband. I am « fustrée a bit ».

Vous changerez au français seulement si l'étudiant(e) dit que vous préférez le français ou si le/la TS vous parle en français.

Niveau de langue lors de la rencontre

Si l'étudiant(e) utilise du jargon professionnel (ex. : rendement occupationnel, amplitude articulaire, accident vasculaire cérébral, etc.), n'hésitez pas à dire que vous ne comprenez pas.

Si l'étudiant(e) parle un très bon français, vous pouvez utiliser du langage plus familier pour voir s'il va s'adapter à vous. À l'inverse, s'il parle un langage trop familier, vous pouvez prendre un air plus formel et un français plus soigné.

Exemples :

Contexte	Familier ou régionalisme	Formel
Monsieur a perdu beaucoup d'autonomie depuis...	son Stroke ou sa paralyse	son AVC ou son accident vasculaire cérébral
Vous êtes... de savoir quoi faire dans la maison	Ben énervée	Très inquiète
Vous aimeriez savoir s'il pourra au moins marcher seul un jour. Vous pouvez demander	C'est-tu ça qu'ils vont lui apprendre là-bas , à marcher Y vont-tu y'apprendre à marcher, là-bas? Y vas-tu pouvoir marcher tu seul un jour?	Est-ce qu'ils vont pratiquer la marche avec lui au programme de jour? Va-t-il être en mesure marcher seul un jour?
Pour l'aider à s'habiller	Y'a d'la misère à s'habiller tu seul... Il faut «haler su la manche» du manteau	Il a de la difficulté à s'habiller seul. Il faut tirer sur la manche
Pour les transferts	Il faut revenir back dans chaise sans tomber	Il doit revenir s'asseoir sans tomber
Au programme de jour	Il faut «guesser» que ça va ben aller	Il faut leur faire confiance, cela devrait bien aller

Durée de la rencontre et gestion du temps

L'horaire prévoit 15 minutes par étudiant(e).

La rencontre avec le thérapeute devrait durer 8 à 10 minutes, et il y aura 5 à 7 minutes pour donner de la rétroaction à l'étudiant(e).

La rencontre doit permettre à l'étudiant(e) d'écouter vos craintes, mais n'en mettez pas trop, il faut que l'étudiant(e) ait le temps d'aborder 3 choses avec vous (aidez-le à respecter le temps en n'exagérant pas les problèmes) :

- L'étudiant(e) vous explique le programme de jour
- L'étudiant(e) vérifie si vous avez compris l'entretien de l'orthèse
- L'étudiant(e) vous propose de rencontrer le/la travailleuse sociale Mme Sandra Reagan ou Mr Sean Reagan à la fin de la rencontre.

À la fin de la rencontre vous devrez donner de la rétroaction à l'étudiant(e). La rétroaction se déroulera ainsi :

1. L'étudiant(e) sera invité à dire ce qu'il pense avoir bien fait et s'il y a des aspects de l'entrevue qu'il aurait aimé faire autrement
2. En tant que cliente vous offrirez une rétroaction sur comment vous vous êtes sentie pendant l'entrevue
3. La professeure offrira une rétroaction globale à l'étudiant(e).